



සංචාරක හෝටල් වල කාර්ය මණ්ඩල පිරිවැටුම් අපේක්ෂාව  
පිළිබඳ අධ්‍යයනයක්  
(මහනුවර නගරයේ පිහිටි **ABC** සංචාරක හෝටලය ඇසුරින්)

විභාග අංකය: LE 3669

ශ්‍රීම අධ්‍යාපනවේදී උපාධි පාඨමාලාවේ  
අවශ්‍යතා සම්පූර්ණ කිරීම සඳහා ඉදිරිපත් කරනු ලබන  
ව්‍යාපෘති වාර්තාව

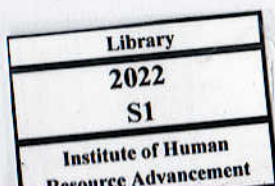
70

මානව සම්පත් අභිවර්ධන ආයතනය

කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය

කොළඹ 07

2019- දෙසැම්බර්



## සාරාංශය

සංචාරක හෝටල් කර්මාන්තයේ ඉහළ සේවක පිරිවැටුම ගෝලීය වශයෙන් පවතින ප්‍රධාන ගැටලුවක් වේ. මෙය සත්කාරක කර්මාන්තයේ සුවිශේෂී සංස්කෘතියක් බව බොහෝ දෙනා විසින් පිළිගෙන ඇත. මෙම පර්යේෂණය මගින් ශ්‍රී ලංකාවේ හෝටල් කර්මාන්තයේ මහනුවර නගරයේ ABC සංචාරක හෝටලය ඇසුරින් සේවක පිරිවැටුම අපේක්ෂාව පිළිබඳ ගවේශණය කර පිළිතුරු සොයා බැලීමට අපේක්ෂා කර ඇත. මෙම අධ්‍යයනයේ ප්‍රධාන අරමුණ වනුයේ සේවක පිරිවැටුම් අපේක්ෂාවට අදාළ සාධක සොයා බැලීමයි. මේ සඳහා සාහිත්‍ය සමාලෝචනයක් හරහා මෙහි අන්තර්ගතය පිළිබඳව විශ්ලේෂණයක් සිදුකරන ලදී. ප්‍රාථමික හා ද්විතීයික දත්ත භාවිතා කරමින් අධ්‍යයනය සිදු කිරීමට කටයුතු කරන ලදී. විධිමත් ප්‍රශ්ණාවලියක් මගින් ප්‍රාථමික දත්ත රැස්කරන ලදී. මේ සඳහා ABC සංචාරක හෝටලයේ ඉදිරිපස කාර්යාල අංශය, ගෘහ පාලන අංශය, ආහාර පාන අංශය, මුද්‍රාතැන්ගේ අංශය යන අංශ 04 තුළ ස්ථිර කාර්යය මණ්ඩලයේ 48 දෙනෙකු නියැදිය වශයෙන් අහඹු ලෙස තෝරාගන්නා ලදී. දත්ත විශ්ලේෂණය කිරීම සඳහා විස්තරාත්මක සංඛ්‍යාතය භාවිතා කරනු ලැබිණ. සේවක පිරිවැටුම් අපේක්ෂාවට බලපාන රැකියා තෘප්තිය ඇති කරනු ලබන්නේ මූල්‍ය සාධක, මූල්‍ය නොවන සාධක, වැඩ පරිසරය හා ජීව විද්‍යාත්මක සාධක මත වේ. සොයාගැනීම් වලින් පෙන්වුම් කළේ රැකියා තෘප්තිය හා සේවක පිරිවැටුම් අපේක්ෂාව අතර ධනාත්මක සම්බන්ධයක් පවතින බවයි. සියලුම සාධක රැකියා තෘප්තිය සඳහා බලපෑම් ඇති කරන අතර, ප්‍රභලතම බලපෑම වැඩ පරිසරය හරහා සිදු වේ. ඉන් අනතුරුව මූල්‍ය නොවන සාධක වල බලපෑම දැකිය හැකිය. මේ සඳහා ගතයුතු නිර්දේශයන් ද, ඇතුළත් කර ඇත.

ප්‍රධාන වචන : සංචාරක හෝටලය, සේවක පිරිවැටුම අපේක්ෂාව, සංචාරක කර්මාන්තය

## පටුන

|                                                                                       |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ප්‍රකාශය .....                                                                        | I   |
| සුපරීක්ෂක වාර්තාව .....                                                               | II  |
| ස්තූතිය .....                                                                         | III |
| පිදුම .....                                                                           | IV  |
| සාරාංශය .....                                                                         | V   |
| 1. පළමු වන පරිච්ඡේදය - හැඳින්වීම .....                                                | 1   |
| 1.1 අධ්‍යයනයේ පසුබිම .....                                                            | 1   |
| 1.1.1 ලෝක සංචාරක ව්‍යාපාරය .....                                                      | 1   |
| 1.1.2 ශ්‍රී ලංකාවේ සංචාරක කර්මාන්තය.....                                              | 3   |
| 1.1.3 සංචාරක කර්මාන්තයේ සේවක පිරිවැටුම .....                                          | 4   |
| 1.2 ආයතන පසුබිම .....                                                                 | 5   |
| 1.3 අධ්‍යයනයට අදාළ පද නිර්වචනය කිරීම.....                                             | 6   |
| 1.3.1 සංචාරක හෝටලය යනු .....                                                          | 6   |
| 1.3.2 හෝටල් වර්ගීකරණය .....                                                           | 7   |
| 1.3.3 සේවකයා .....                                                                    | 8   |
| 1.3.4 සේවක පිරිවැටුම .....                                                            | 8   |
| 1.3.5 සේවක පිරිවැටුම අනුපාතය .....                                                    | 8   |
| 1.3.6 සේවක පිරිවැටුම වර්ග .....                                                       | 8   |
| 1.3.6.1 සේවකයන් කැමැත්තෙන් ආයතනයෙන් ඉවත්වීම .....                                     | 9   |
| 1.3.6.2 ආයතනය විසින් ඔවුන්ගේ අභිමතය පරිදි ඉවත් කිරීම .....                            | 9   |
| 1.4 පර්යේෂණ ගැටළුව .....                                                              | 9   |
| 1.5 අධ්‍යනයේ ප්‍රායෝගික වැදගත්කම .....                                                | 10  |
| 1.6 අධ්‍යනයේ ප්‍රශ්න .....                                                            | 11  |
| 1.7 අධ්‍යනයේ පරමාර්ථ .....                                                            | 11  |
| 1.8 පරිච්ඡේද රාමුව .....                                                              | 12  |
| 2. දෙවන පරිච්ඡේදය - සාහිත්‍ය විමර්ශනය .....                                           | 13  |
| 2.1 හැඳින්වීම .....                                                                   | 13  |
| 2.2 සංචාරක හෝටල් කර්මාන්තය ආශ්‍රිත සේවක පිරිවැටුම පිරිවැය හා එහි ඇති ප්‍රතිවිපාක..... | 13  |
| 2.3 අභ්‍යන්තර හා බාහිර පිරිවැටුම .....                                                | 14  |
| 2.4 සේවක පිරිවැටුම සඳහා බාහිර හේතු .....                                              | 16  |
| 2.5 රැකියා තෘප්තිය .....                                                              | 16  |
| 2.5.1 වැටුප .....                                                                     | 17  |
| 2.5.2 තමාගේ අභිවාද්ධිය වෙනුවෙන් වැඩකරන සේවක.....                                      | 17  |
| 2.5.3 උසස් වීම අවස්ථාවන් .....                                                        | 17  |
| 2.5.4 අධීක්ෂණය .....                                                                  | 18  |
| 2.5.5 සම සේවක සහය .....                                                               | 18  |
| 2.5.6 රැකියාව සහ පවුල් ජීවිත සමබරතාවය .....                                           | 18  |
| 2.6 සිද්ධාන්ත .....                                                                   | 19  |
| 2.6.1 අවශ්‍යතා නියමයේ ධුරාවලිය .....                                                  | 19  |

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.6.2 සාධක දෙකේ න්‍යාය .....                                                                      | 20 |
| 2.7 හෝටල් කර්මාන්තයේ සේවක පිරිවැටුම පිළිබඳ පෙර සිදුකරන ලද<br>පර්යේෂණ වල සාහිත්‍යය සාමාලෝචනය ..... | 20 |
| 2.8 සාරාංශය .....                                                                                 | 27 |
| 3. තුන්වන පරිච්ඡේදය - ක්‍රමවේදය .....                                                             | 28 |
| 3.1 හැඳින්වීම .....                                                                               | 28 |
| 3.2 සංකල්පීය රාමුව .....                                                                          | 28 |
| 3.3 ප්‍රාථමික දත්ත .....                                                                          | 29 |
| 3.4 ද්විතියික දත්ත .....                                                                          | 29 |
| 3.5 කල්පිත .....                                                                                  | 29 |
| 3.6 සංගහනය .....                                                                                  | 29 |
| 3.7 නියැදිය .....                                                                                 | 30 |
| 3.8 දත්ත රැස් කළ ආකාරය .....                                                                      | 30 |
| 3.9 යොදාගත් ශිල්පීය ක්‍රම .....                                                                   | 31 |
| 3.10 අධ්‍යයනයේ සීමා .....                                                                         | 32 |
| 3.11 සාරාංශය .....                                                                                | 32 |
| 4. හතරවන පරිච්ඡේදය - දත්ත ඉදිරිපත් කිරීම සහ විශ්ලේෂණය.....                                        | 33 |
| 4.1 හැඳින්වීම .....                                                                               | 33 |
| 4.2 නියැදියේ ව්‍යාප්තිය .....                                                                     | 33 |
| 4.3 අභ්‍යන්තර අනුකූලතා පරීක්ෂාව .....                                                             | 37 |
| 4.4 විස්තරාත්මක සංඛ්‍යාතය .....                                                                   | 37 |
| 4.5 සහසම්බන්ධතා විශ්ලේෂණය .....                                                                   | 38 |
| 4.6 රැකියා තෘප්තිය කෙරෙහි බලපාන සාධක .....                                                        | 39 |
| 4.7 ජීවවිද්‍යාත්මක සාධක රැකියා තෘප්තියට ඇති කරන බලපෑම .....                                       | 43 |
| 4.8 සේවක පිරිවැටුම අපේක්ෂාවට බලපාන සාධක හඳුනා ගැනීම .....                                         | 44 |
| 4.9 රැකියා තෘප්තියට බලපෑමක් නොවන, එහෙත් සේවක පිරිවැටුම අපේක්ෂාවට<br>බලපාන සාධක.....               | 45 |
| 5. පස්වන පරිච්ඡේදය - නිගමන සහ නිර්දේශ සහ අනාගත අධ්‍යයන .....                                      | 46 |
| 5.1 හැඳින්වීම .....                                                                               | 46 |
| 5.2 නිගමන .....                                                                                   | 46 |
| 5.3 නිර්දේශ .....                                                                                 | 46 |
| 5.4 වැඩිදුර අධ්‍යයන යොමුව .....                                                                   | 48 |
| 5.5 සාරාංශය .....                                                                                 | 48 |
| 6. ඇමුණුම .....                                                                                   | 49 |
| 7. ආශ්‍රිත ග්‍රන්ථ නාමාවලිය .....                                                                 | 52 |